



**Доклад - анализ  
за оценка на удовлетвореността на потребителите от  
административното  
обслужване на РИОСВ-Бургас за 2023 г.**

Регионалната инспекция по околната среда и водите (РИОСВ) - Бургас предоставя общо 44 броя административни услуги, като информация за тях е достъпна на интернет страницата на регулатора <https://riosvbs.com>, както и в Административния регистър, поддържан от Министерски съвет чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация. Съгласно чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (НАО), всяка администрация изследва и анализира резултатите от обратната връзка от удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като задължително прилага следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

**I. Анкетно проучване**

РИОСВ-Бургас е приела анкета за проучване на удовлетвореността от административното обслужване (анкетата). В нея са включени въпроси, с отговорите на които се цели, да се изясни дали потребителите на административни услуги на РИОСВ-Бургас са удовлетворени от предоставяното административно обслужване, и какви са техните забележки и препоръки за подобряването му.

Анкетата се предоставя по следните начини:

- на хартиен носител от звеното за административно обслужване на РИОСВ-Бургас чрез поставянето ѝ на достъпни и видни места в служебното помещение, в което се обслужват потребители на административни услуги;
- в електронен формат на интернет страницата на РИОСВ-Бургас.

В помещението за административно обслужване на РИОСВ-Бургас в административната сграда в к-с „Лазур“, на ул. „Перущица“ № 67, ет. 1, гр. Бургас, е поставена кутия, в която могат да се подават попълнени анкети и да се подават мнения, препоръки и предложения.

От анализа на попълнените за 2023 г. анкети от потребители на административно обслужване от администрацията на РИОСВ-Бургас – 15 бр., не могат да се извлекат конкретни предложения, препоръки и забележки.





Анализът на обратната връзка, получена чрез попълването на анкетата, е следният:

**Въпрос 1: Досега използвали ли сте услугите на РИОСВ-Бургас?**

5-ма са отговорили за първи път от общо 27 попълнени карти.

**Въпрос № 2: „Вие сте ползвал(а)/ползвате услугите на РИОСВ в качеството си на:**

Повечето потребители отговарят „юридическо лице“.

**Въпрос № 3: „Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на РИОСВ-Бургас? (можете да посочите повече от един отговор)“**

Попълнилите анкетата са посочили, че се информират за дейността на РИОСВ-Бургас от нормативни документи, от разговор със служител на Център за административно обслужване (ЦАО) и интернет. Тук следва да се отбележи, че през годините, РИОСВ-Бургас се стреми да поддържа актуална информация на интернет страницата си, както и да я обогатява с полезна информация и функционалности. Интернет страницата бе обновена, като са взети предвид забележките на потребителите по отношение на ползването ѝ – структуриране или възможност за лесно сваляне на информация. Осигурени бяха нови функционалности за потребителите на страницата на инспекцията – чрез бутон за превод от български на английски език и възможност за подаване на жалби през модула „Подай сигнал“, а в момента се разработва и нова интернет страница на инспекцията, която ще се поддържа от Министерство на електронното управление.

**Въпрос № 4: „Считате ли, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от РИОСВ-Бургас услуги?“**

Двама от анкетираните отговарят, че информацията е неразбираема, останалите посочват, че е ясна и точна.

**Въпрос № 5: „Наложи ли Ви се, да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решено Вашият въпрос?“**

14-т са предоставили допълнителни документи, от общо всички анкетираните.

**Въпрос № 6: „Как оценявате обслужването от администрацията на РИОСВ-Бургас?“**

Всички отговорили посочват „отлично“ като оценка за обслужването от администрацията, което е висока атестация за служителите на РИОСВ-Бургас.





**Въпрос № 8: „Имате ли забележки към административното обслужване и административните услуги, достъп до информация и участие на обществеността в обсъждането на въпроси в областта на околната среда и водите, предоставяни от РИОСВ-Бургас? В случай че имате забележки, моля да ги посочите. Какви действия считате, че трябва да бъдат предприети за подобряване на обслужването?“**

Основната забележка на потребителите е спазването на сроковете или свеждането им до 30 дни, както и облекчаване процедурите при инвестиционните намерения с предишни решения и/или становища с одобрени общ устройствен план (ОУП) и да се обърне внимание на оперативната обратна връзка при възникнала необходимост от допълнителна информация, а не да текат двойни срокове.

**Въпрос 9: „Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация с РИОСВ-Бургас?“**

По-голямата част от потребителите на услугите в РИОСВ-Бургас предпочитат да посетят на място сградата на РИОСВ, останалите предпочитат комуникацията да се извършва по електронна поща- и 2 % предпочитат да комуникират по телефон.

**Въпрос 10: „Предложиха ли Ви ускоряване по незаконен начин изпълнението на административната процедура?“**

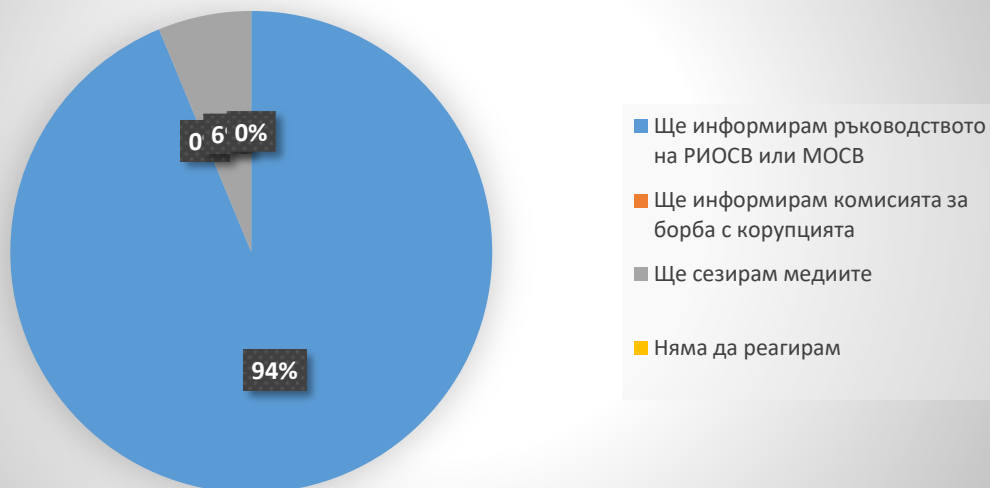
Всички анкетираните са единодушни с отрицателен отговор.

**Въпрос 11: „Как бихте реагирали, ако станете свидетел на даден/приет подкуп или сте жертва на подобно отношение?“**





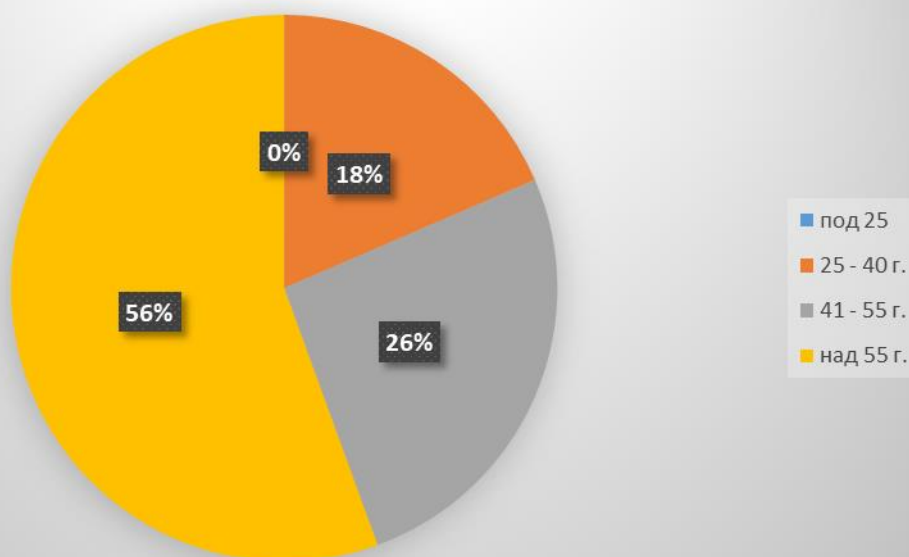
### Ако сте жертва или свидетел на подкуп, как бихте реагирали?



94 % ще информират ръководството на РИОСВ и МОСВ и 1% - медиите.

### Въпрос № 12: „Вашата възраст:“

### Възраст на анкетиранияте потребители?



Петима от потребителите са посочили възраст между 25-40 г., седем между 41-55 г. и 15 над 55 г.





Въз основа на извършения анализ на удовлетвореността от административното обслужване, предоставяно от РИОСВ-Бургас, могат да се направят следните изводи:

Предприетите през годините промени са се отразили положително на качеството на предлагане на услугите, видно от мнението на потребителите. Предпочитана е личната комуникация и тази по електронна поща.

Развитието на технологиите и приложенията от една страна, позволяват улесняване на комуникацията между потребителите и администрацията на РИОСВ-Бургас, чрез ползването на електронните услуги.

За 2023 г. в РИОСВ-Бургас не са постъпвали сигнали по повод лошо административно обслужване, непредоставяне на административна услуга или корупция.

Общо на сайта на РИОСВ-Бургас за 2023 година са публикувани 60 броя новини свързани с дейността на инспекцията.

За улеснение на потребителите на административни услуги в сградата на инспекцията има ясно обозначаване и лесно достъпно местоположение на Центъра за административно обслужване за всички потребители. Целта на РИОСВ-Бургас е да подобрява качеството на административните услуги, да улеснява потребителите при получаване на информация за предоставяните услуги и за ползването им, да осъществява обратна връзка с потребителите с цел подобряване на административното обслужване.

През 2024 г. ще бъде продължен процесът по предоставяне на потребителите на актуална и изчерпателна информация за видовете административни услуги, както и насърчаването на потребителите да изразяват мнения, предложения и препоръки с цел подобряване нивото на обслужване.

РИОСВ-Бургас ще продължи да обновява публикуваната информация на интернет страницата си така, че тя да бъде актуална и отговаряща на нуждите на потребителите, в това число същите ще могат да се възползват от обновените публични регистри, с които ще се улесни намирането на нужната информация. Ще продължим да изследваме нивото на удовлетвореност, чрез прилагане на установените методи и изпълнение на планираните дейности, като ще се актуализира анкетата във връзка с нововъведенията, с цел проучване как те са приети от потребителите.

